



Metodología

- Objetivo. Conocer algunos hábitos de consumo de trabajadores de Profeco.
- Periodo de levantamiento. Del 8 de junio al 8 de julio de 2009 a través de intranet.
- Se obtuvieron 3,071 respuestas.
- La encuesta identifica si los participantes realizan o no conductas determinadas, por lo que existen respuestas correctas e incorrectas como en un examen.
- Los resultados de Profeco se comparan con los obtenidos al aplicar este cuestionario a la población abierta en marzo de 2009.
 - Del contraste se pueden desprender lecciones de política pública en materia de protección al consumidor.



Principales resultados

- Los hábitos de consumo inteligente (CI) forman parte de más de la mitad de la conducta del consumidor (65% para los trabajadores de Profeco y 60% para población abierta).
- Los tipos de consumo más ejercidos son:
 - a) Profeco. Consciente, Informado, Crítico y Sustentable.
 - b) Población abierta. Informado, Crítico, Saludable y Sustentable.
- Los tipos de consumo menos ejercidos son:
 - a) Profeco. Saludable, Solidario y Activo.
 - b) Población abierta. Consciente, Solidario y Activo.
- El mayor valor de Profeco se registró en *Prefiere caminar* (100%). Población abierta lo observó en *Cuida el agua* (95%).
- Profeco superan claramente a población abierta en Consciente, Informado, Sustentable y Activo.
 - En Crítico ambos grupos son muy similares.
 - Población abierta supera a Profeco en Saludable y Solidario.



Encuesta sobre Consumo Inteligente

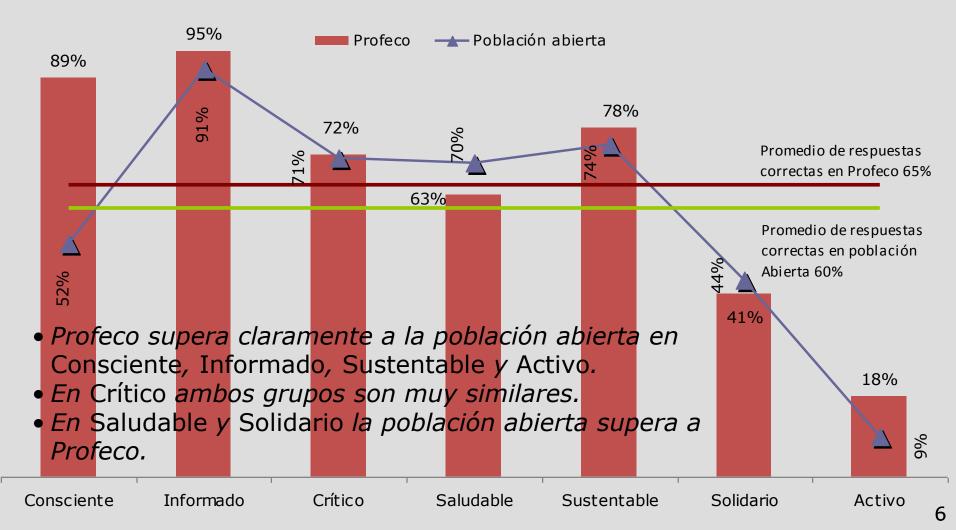
- La mayor diferencia de Profeco sobre población abierta se encuentra en Consciente (89% vs. 52%).
- El valor más bajo para Profeco se encuentra en Se manifiesta públicamente para exigir un derecho relacionado con el consumo
 En población abierta está en Se organiza para defender sus derechos ante un proveedor y Se organiza para acudir a Profeco.
- El porcentaje más alto de personas contestó afirmativamente 15 a 19 preguntas (56% Profeco y 51% población abierta).
- De los resultados se desprende que el perfil del consumidor inteligente es el siguiente:
 - a) Ocupa un cargo de mando medio o superior en Profeco.
 - b) Es del género femenino
 - c) Se encuentra en las delegaciones y subdelegaciones.



Resultados



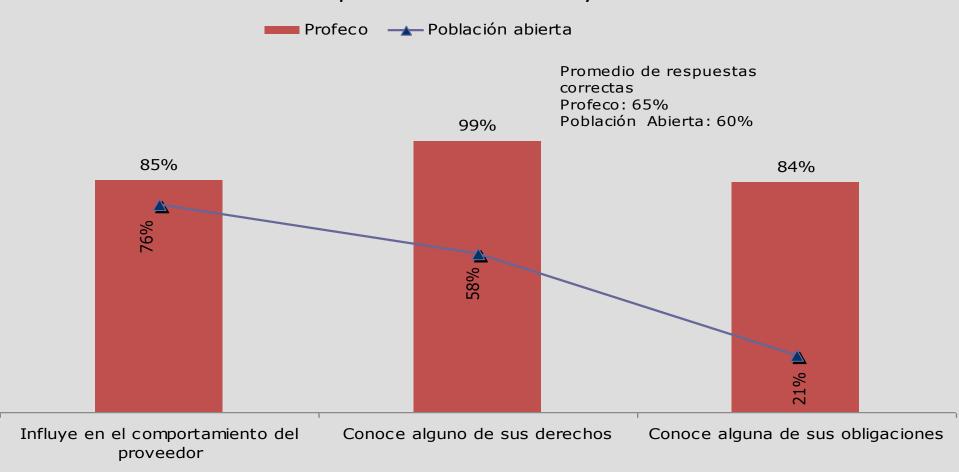
Resumen de los resultados





Resumen de Consumo consciente

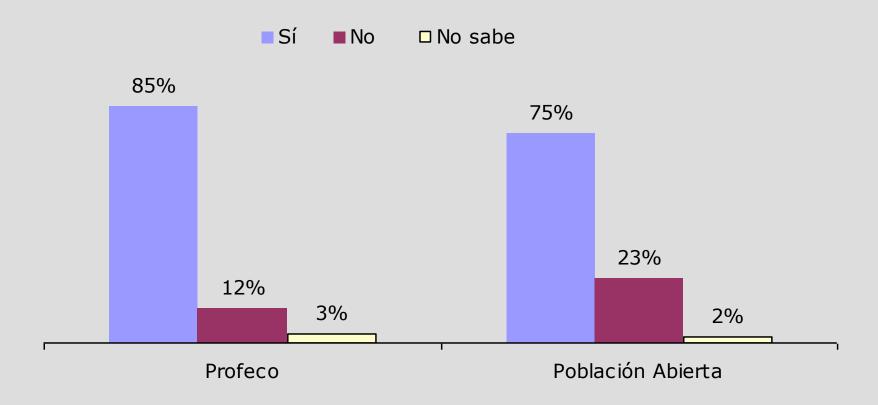
Profeco obtuvo 89% de respuestas afirmativas y Población abierta 52%







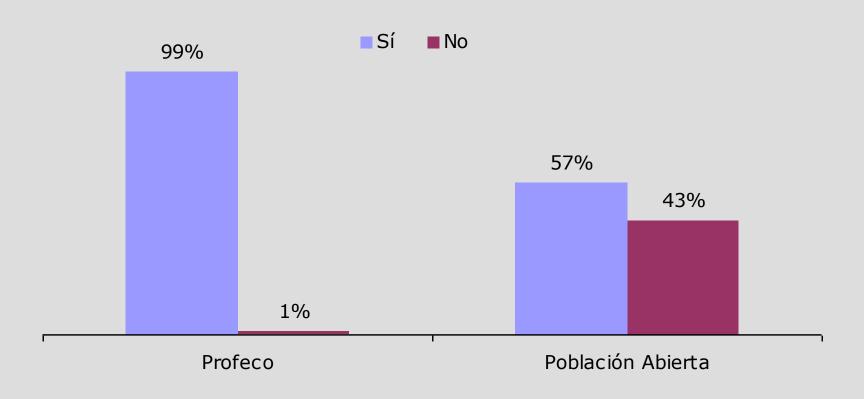
¿Cree usted que al comprar o dejar de comprar productos y servicios influye en el comportamiento de los proveedores?







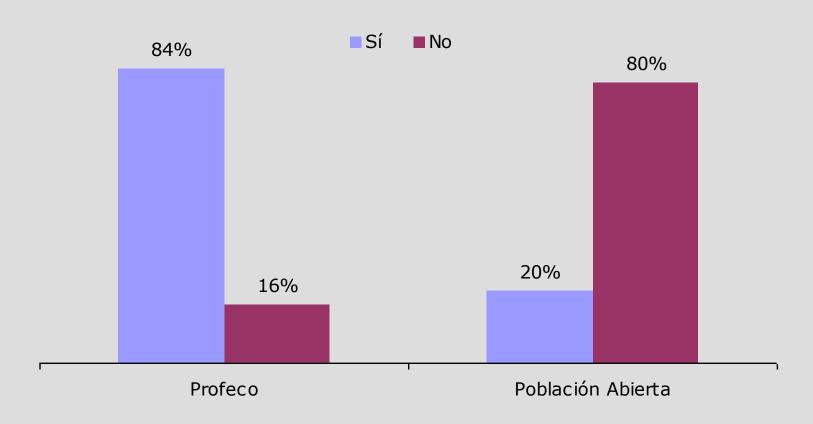
¿Conoce alguno de sus derechos como consumidor?







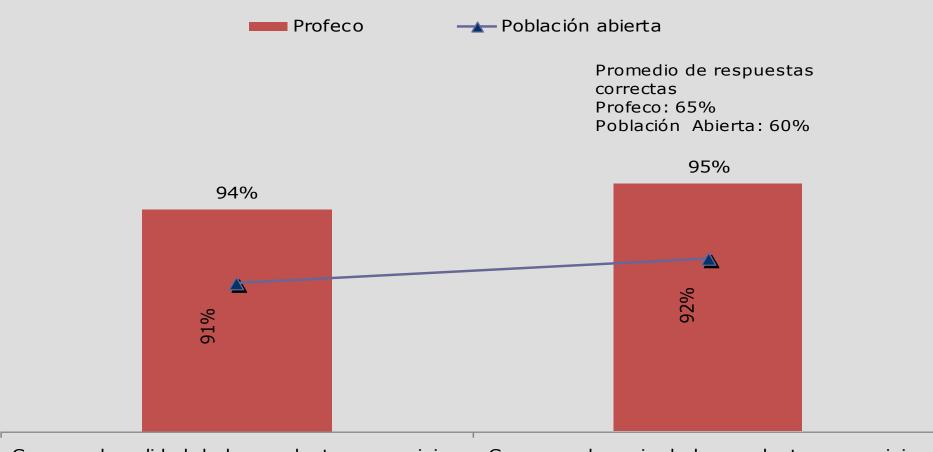
¿Conoce alguna de sus obligaciones como consumidor?





Resumen de Consumo informado

Profeco obtuvo 95% de respuestas afirmativas y población abierta 92%.



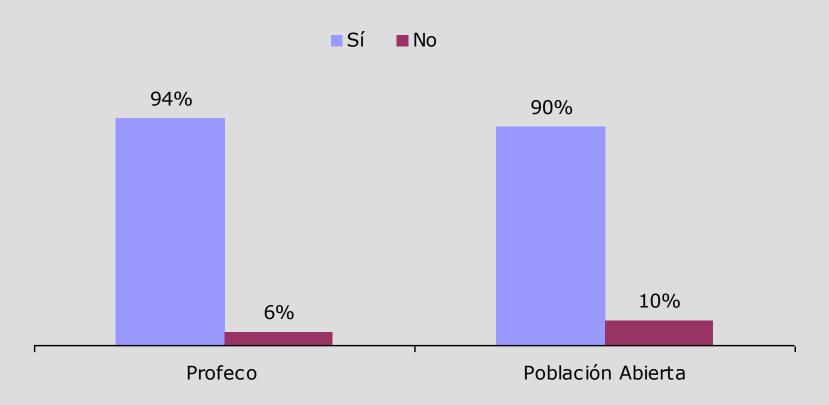
Compara la calidad de los productos y servicios

Compara el precio de los productos y servicios





¿Usted compara la calidad de los productos y servicios antes de comprarlos?

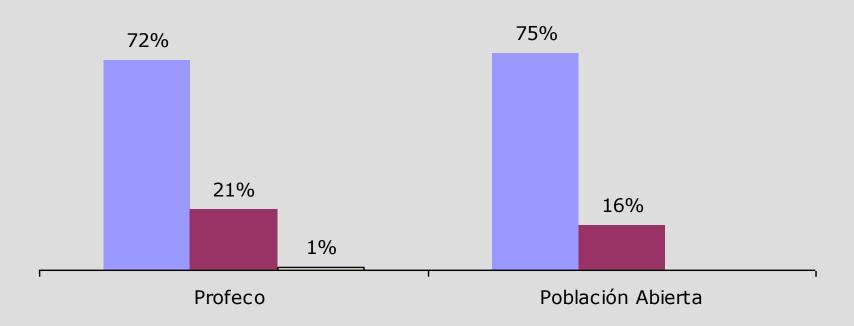






¿Esta comparación de calidad de los productos ... ?

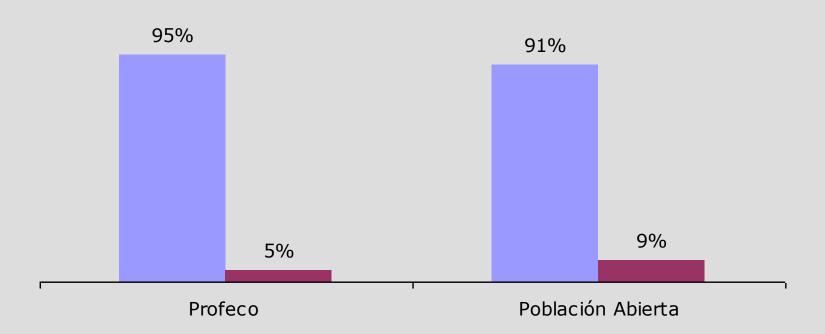
- Siempre la ha hecho
- La ha comenzado hacer como resultado de la situación económica actual
- □ No contestó





¿Usted compara precios de los productos y servicios antes de comprarlos?



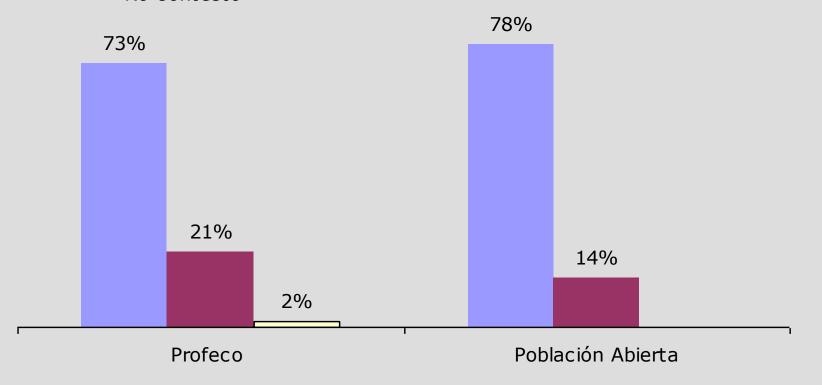






¿Esta comparación de precio de los productos ... ?

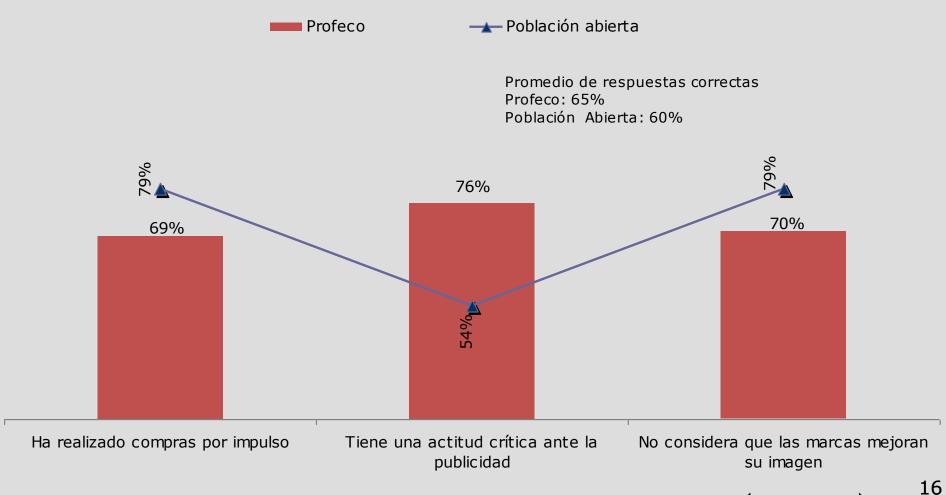
- Siempre la ha hecho
- La ha comenzado hacer como resultado de la situación económica actua
- □ No contestó





Resumen de Consumo crítico

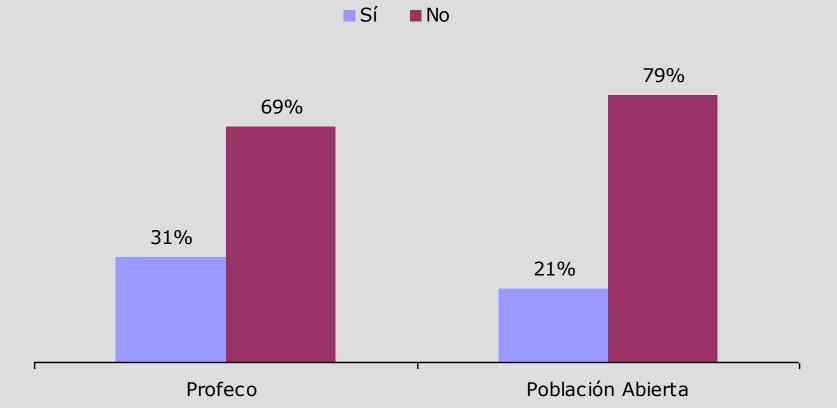
Profeco obtuvo 72% de respuestas afirmativas y población abierta 71%.





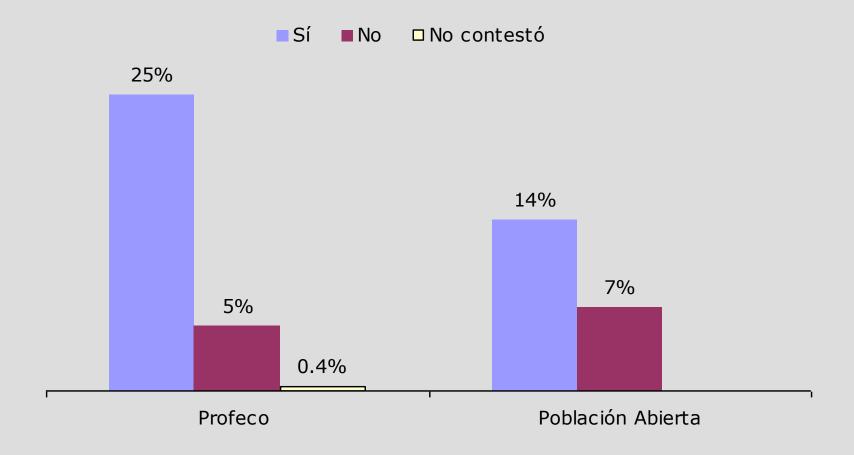


¿De enero de 2008 a la fecha usted ha realizado compras por impulso?





¿Cómo resultado de la situación económica actual usted lo ha hecho menos?

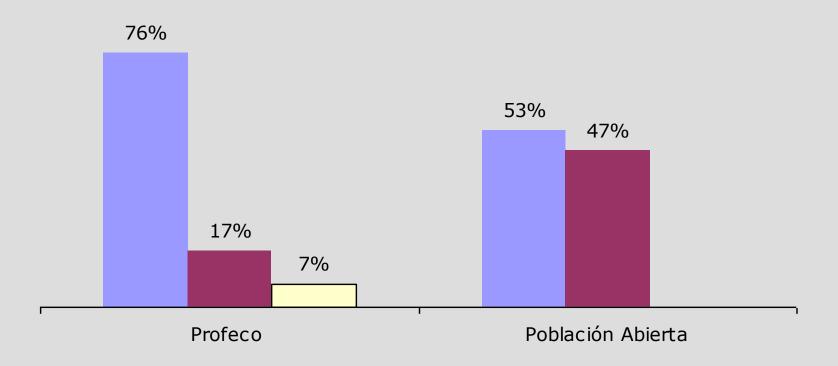




Encuesta sobre Consumo Inteligente

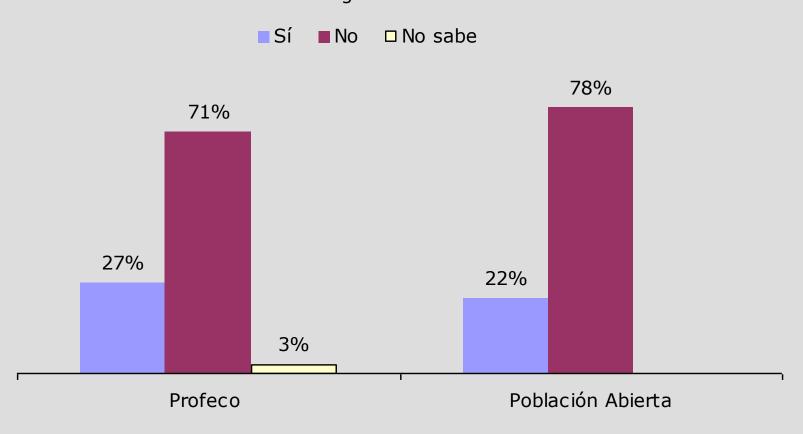
En general ¿Usted considera que su actitud ante la publicidad es

- Crítica, es decir, la cuestiona o la pone en duda
- Pasiva, es decir, la acepta o la recibe tal cual
- □ No sabe





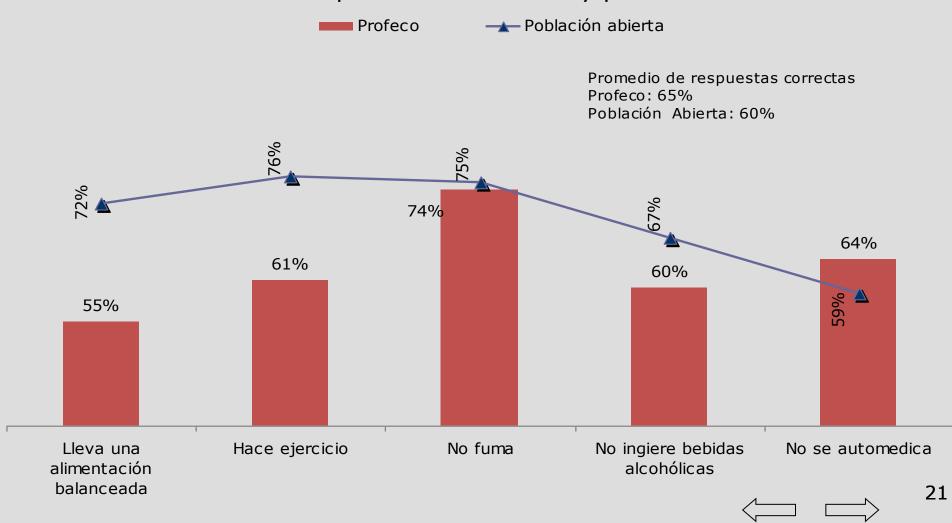
En general ¿Usted considera que usar ciertas marcas mejoran su imagen?





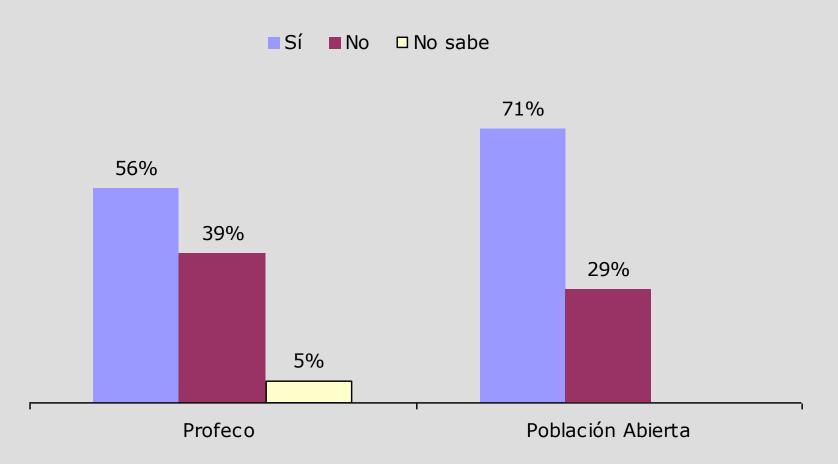
Resumen de Consumo saludable

Profeco obtuvo 63% de respuestas afirmativas y población abierta 70%





¿Usted considera que lleva una alimentación sana, balanceada, nutritiva, etc.?





semana

Profeco: 3

Población Abierta: 4

¿Cuántas horas a la semana hace ejercicio?

Población Abierta ■ Profeco

9%

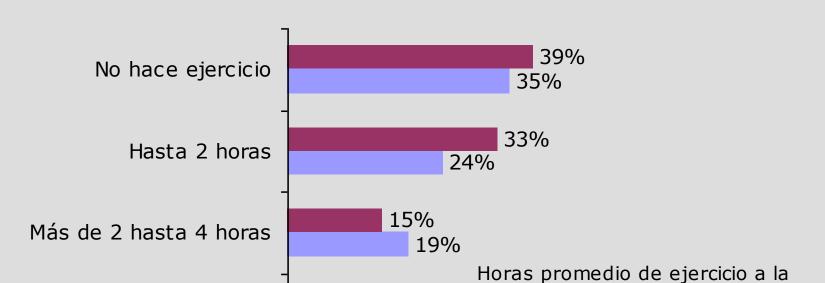
5%

11%

11%

Más de 4 hasta 6 horas

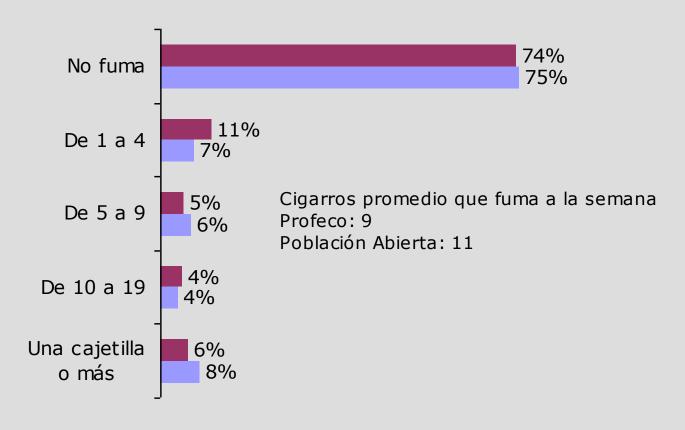
Más de seis horas



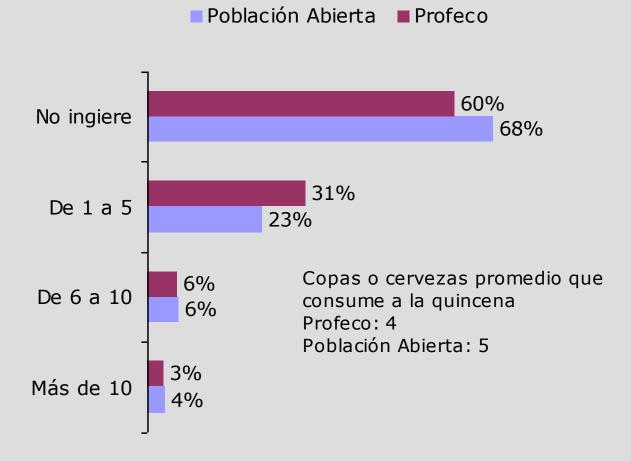


¿Aproximadamente, cuántos cigarros fuma usted a la semana?

■ Población Abierta ■ Profeco



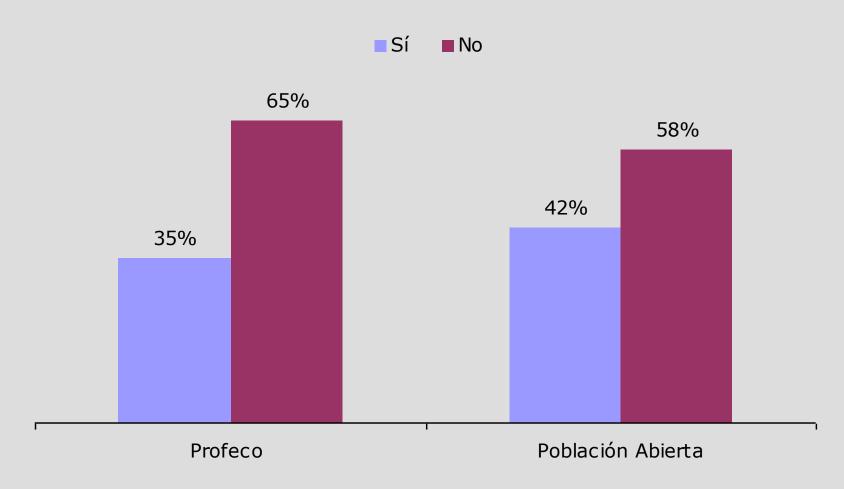
¿Aproximadamente cuántas copas o cervezas consume usted durante la quincena?







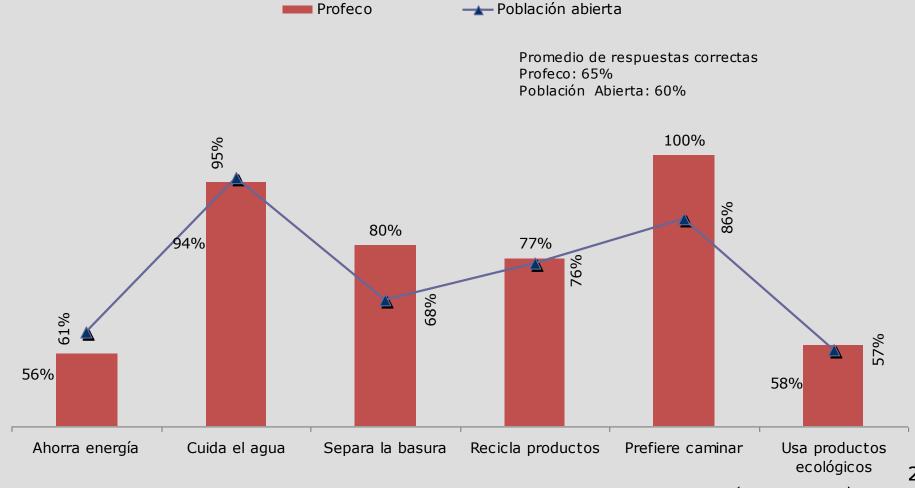






Resumen de Consumo sustentable

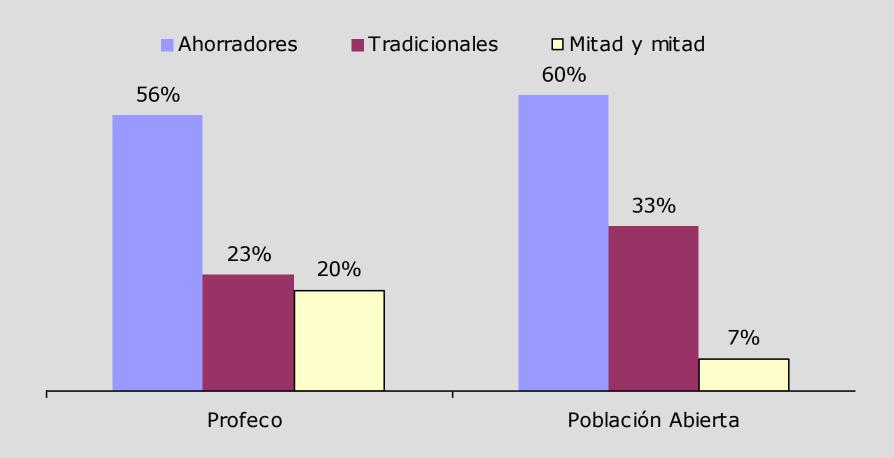
Profeco obtuvo 78% de respuestas afirmativas y Población abierta 74%



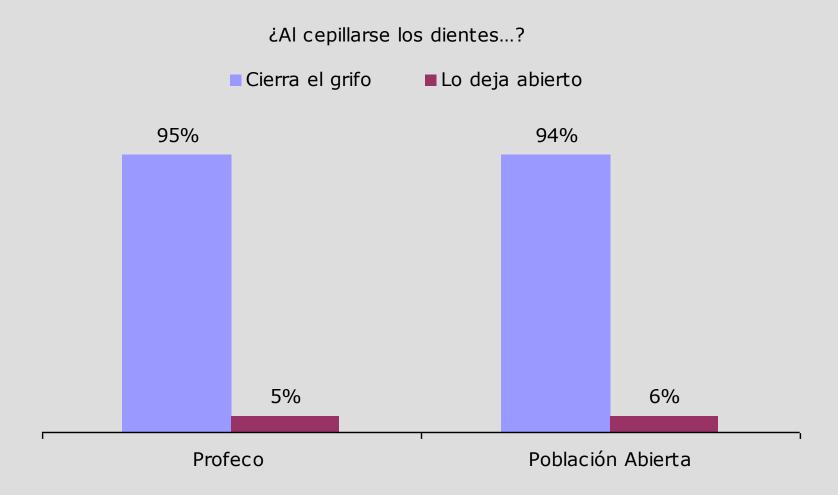




¿La mayoría de los focos en su hogar son ... ?

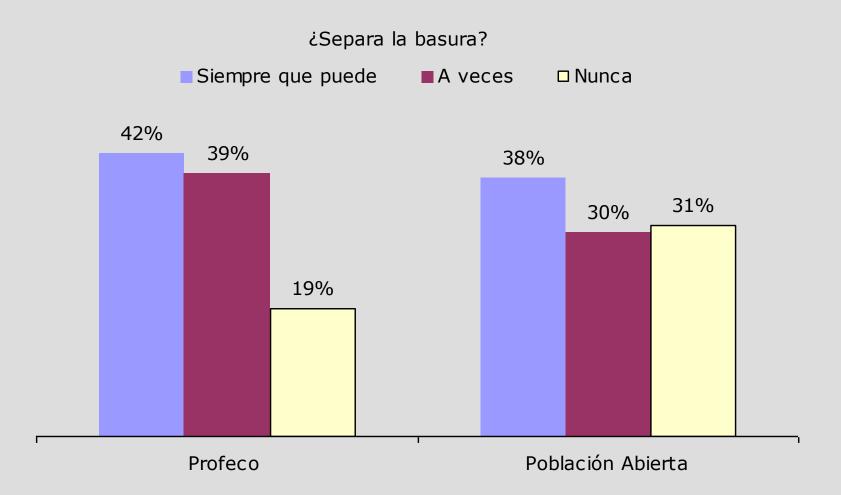






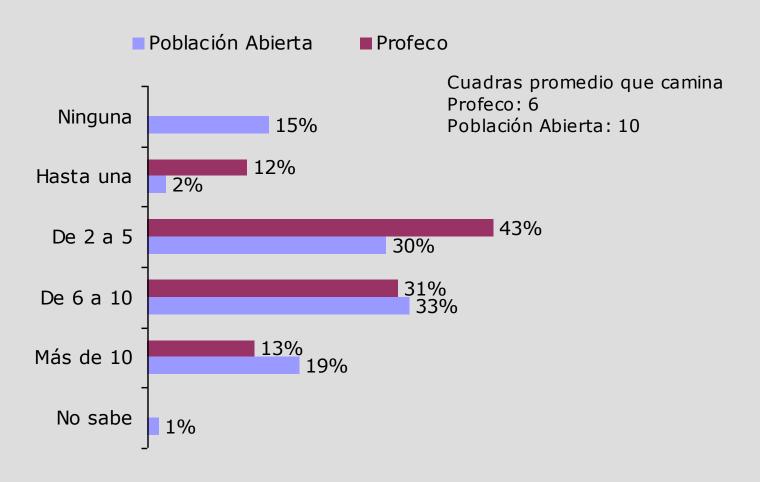




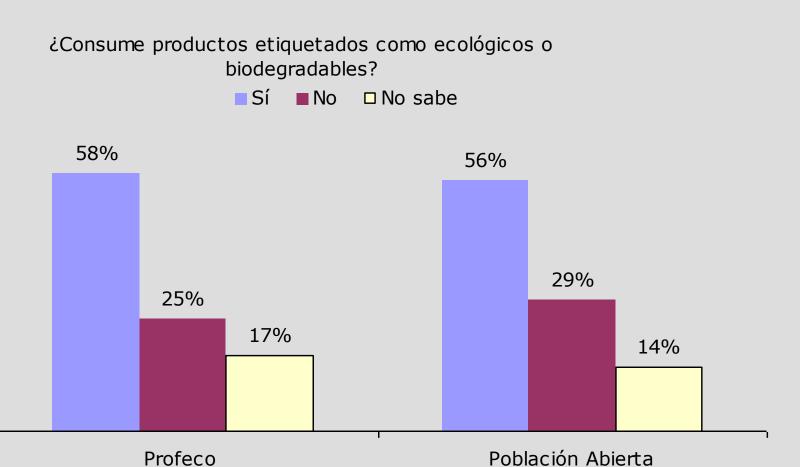




¿Cuántas cuadras acostumbra caminar al día para no usar el auto o transporte público ?

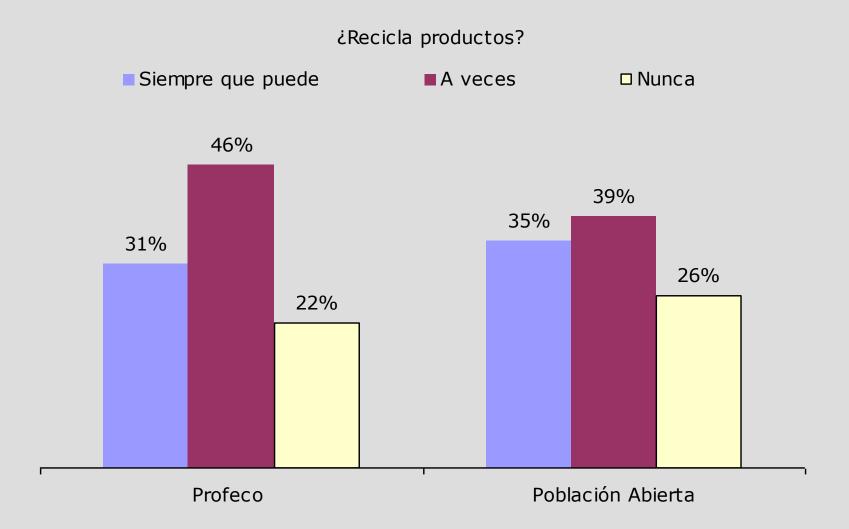








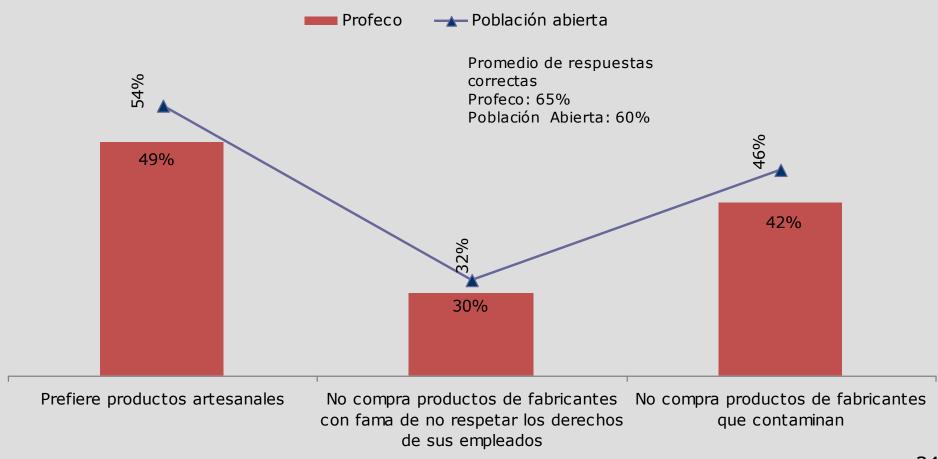


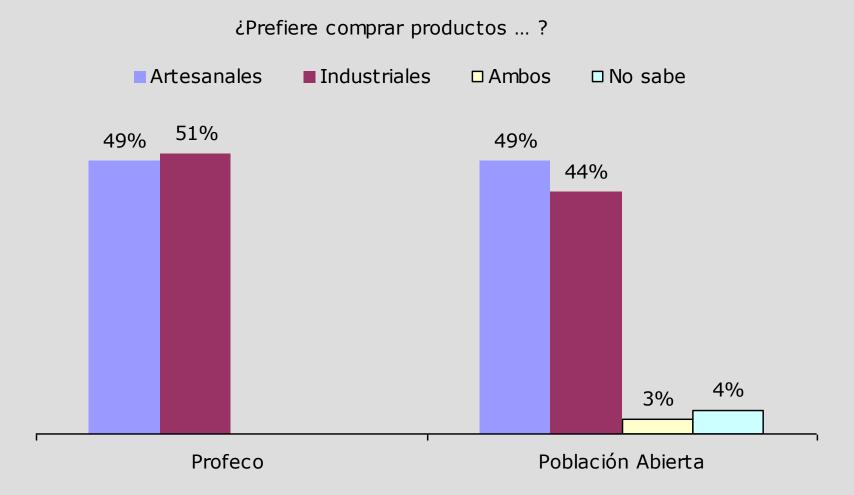




Resumen de Consumo solidario

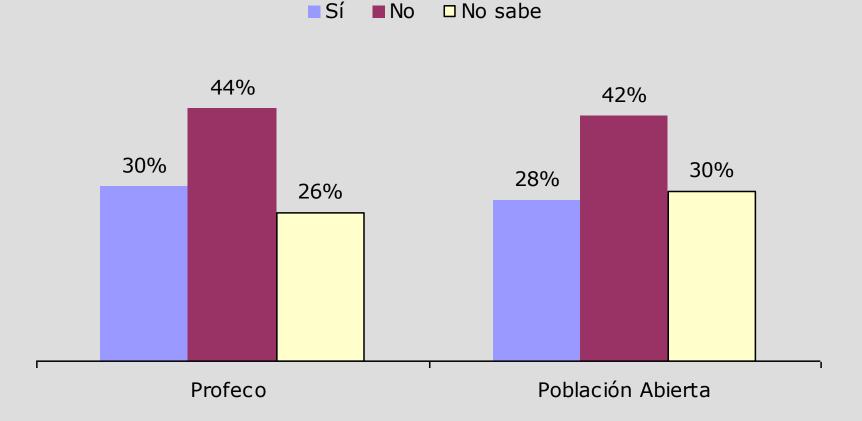
Profeco obtuvo 40% de respuestas afirmativas y población abierta 44%





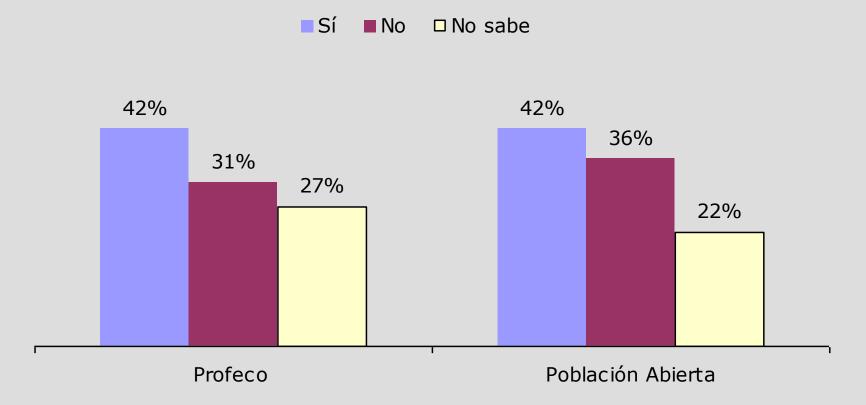


¿Ha dejado de comprar productos porque la empresa que los fabrica tiene fama de no respetar los derechos de sus empleados?





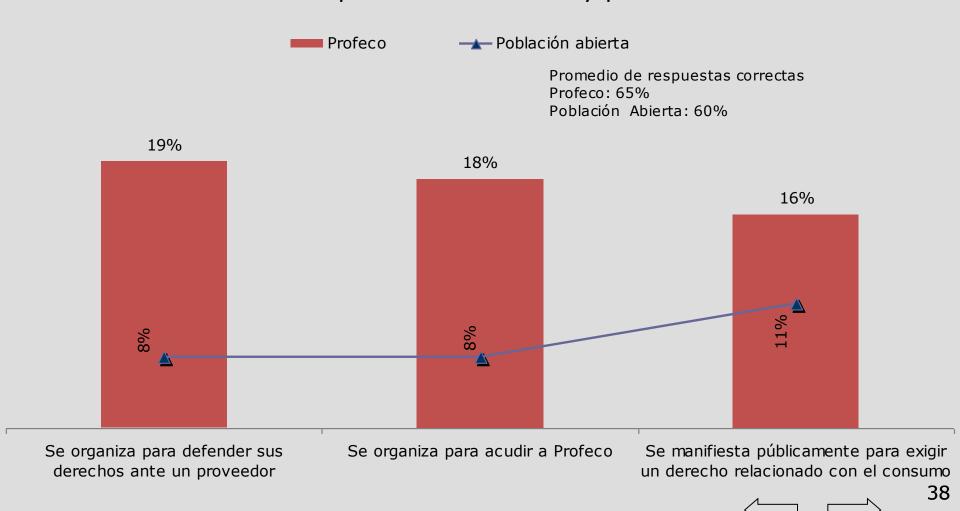
¿Ha dejado de comprar productos porque la empresa que los fabrica es contaminante?





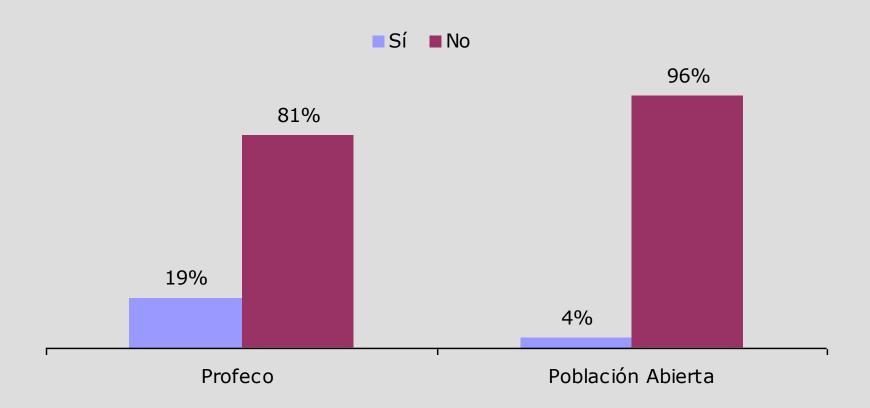
Resumen de Consumo activo

Profeco obtuvo 18% de respuestas afirmativas y población abierta 9%



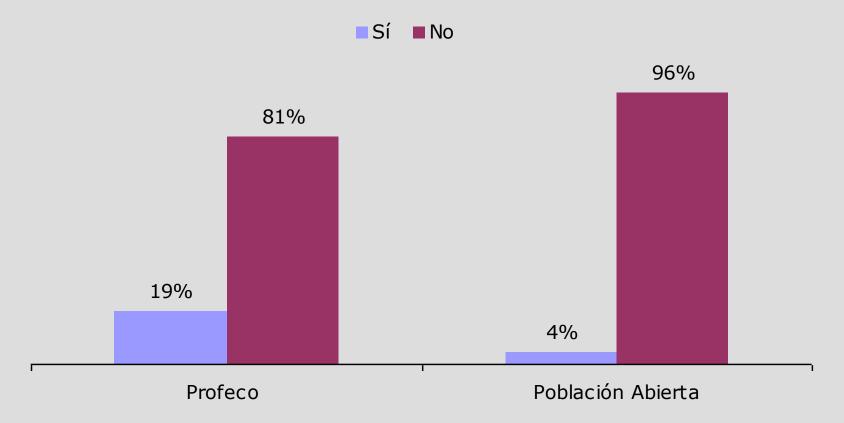


¿Se ha organizado con otros consumidores para defender sus derechos ante un proveedor?





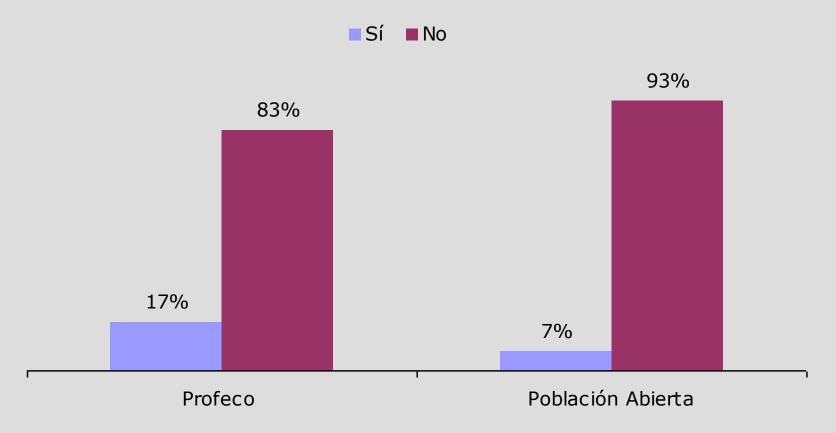
¿Se ha organizado con otros consumidores para acudir a Profeco o alguna otra institución que defienda sus derechos?







¿Se ha manifestado públicamente para exigir un derecho relacionado con el consumo?



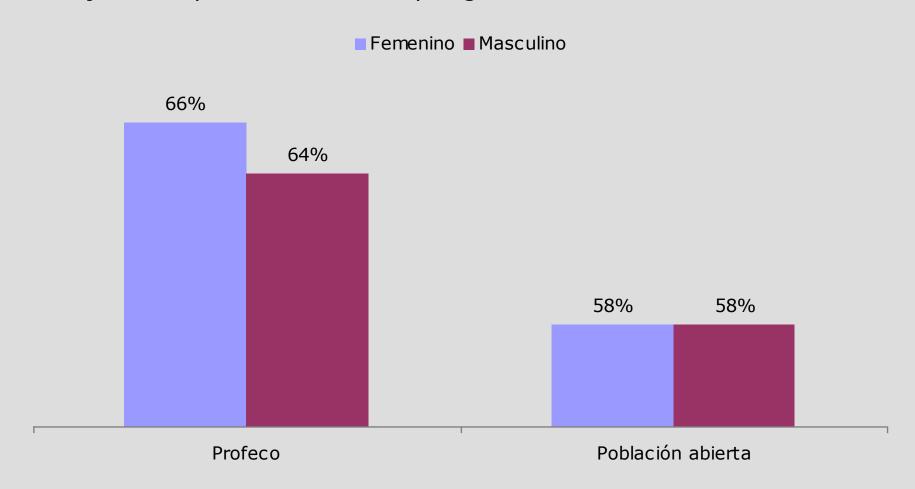


Cruce entre variables



Encuesta sobre Consumo Inteligente

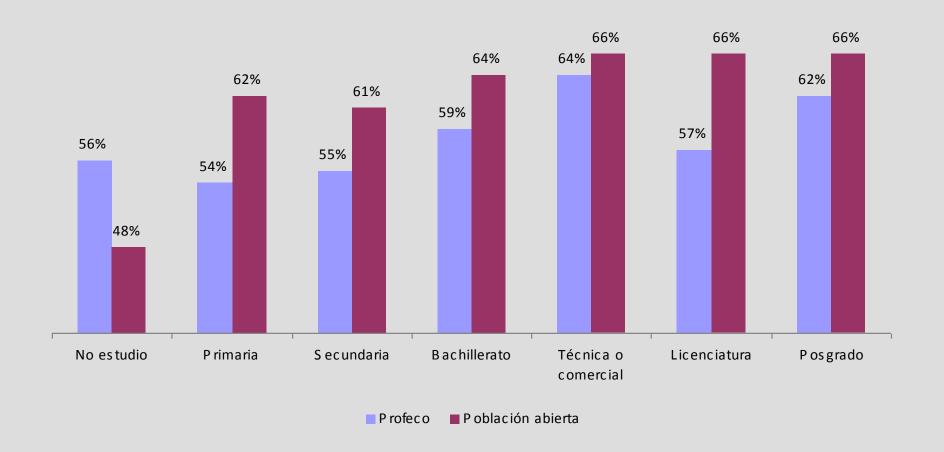
Porcentaje de respuestas correctas por género

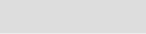






Porcentaje de respuestas correctas por nivel escolar

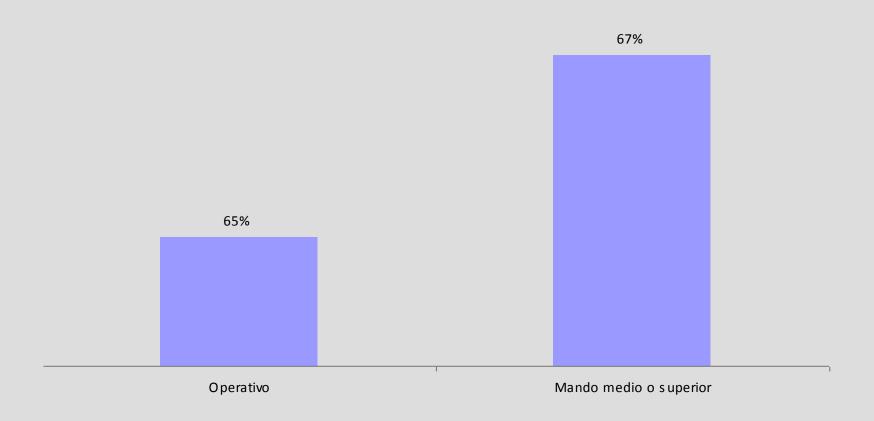




44



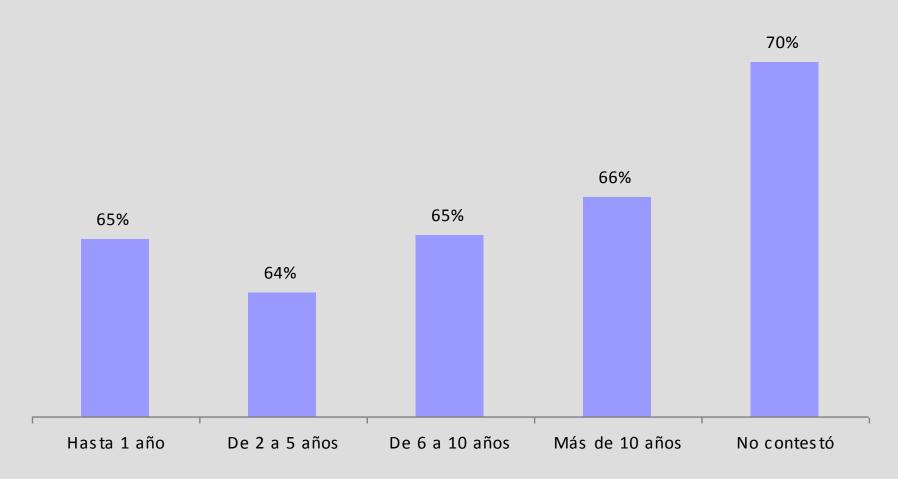
Porcentaje de respuestas correctas por nivel que ocupa en la institución







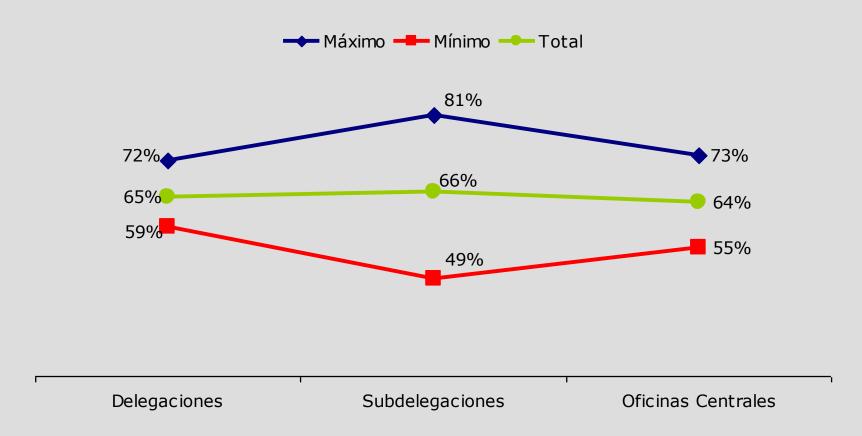
Porcentaje de respuestas correctas por años laborados en Profeco





Encuesta sobre Consumo Inteligente

Porcentaje de respuestas correctas por área de adscripción





Encuesta sobre Consumo Inteligente

Porcentaje de respuestas correctas por área de adscripción

Delegaciones

Chiapas	72
Tamaulipas	12
Tlaxcala	71
Campeche	
Jalisco	70
Puebla	
Sinaloa	
Tlalnepantla	
Yucatán	
Baja California Sı	69
Colima	
Michoacán	
Norte	
Oaxaca	
Quintana Roo	
Tabasco	
Toluca	
Nayarit	68
Veracruz	
Hidalgo	67

Total	66	
NuevoLeón	59	
Sonora	60	
Guerrero	61	
Poniente	02	
Baja California Nor	62	
Guanajuato	63	
Oriente		
Nezahualcoyotl	64	
Naucalpan		
Centro		
Sur	65	
Querétaro		
Durango		
Chihuahua		
Zacatecas	66	
San Luis Potosí		
Morelos		
Coahuila		
Aguascalientes		

Subdelegaciones

Torreón	81
Chetumal	74
Playa del Carmei	71
Tampico	/1
Coatzacoalcos	70
Ecatepec	60
Matamoros	69
Manzanillo	68
Xalapa	66
Mexicali	65
San Juan del Río	64
Irapuato	(2
Tapachula	63
Nuevo Laredo	62
Chihuahua	61
Iguala	56
Reynosa	55
Ciudad Obregón	49
Total	66



Encuesta sobre Consumo Inteligente

Oficinas centrales

Officinas centrales	
Coord. Gral. de Ed. y Divulgación	73
DG de Planeación y Evaluación	71
DG de Ed. y Org. de Cons.	70
Organo Interno de Control	
Coord. para el Fom. de Asoc. de Cons.	69
DG de Lab. Nal.	
DG de Estudios sobre Consumo	- 68
Subproc. de Verificación	
DG de Rec. Humanos	67
DG de Com. Social	66
DG de Delegaciones	
DG Jurídica Consultiva	
DG de Procedimientos	
Subproc. Jurídica	
Coord. Gral. de Planeación	
DG de lo Contencioso y de Rec.	65
DG de Quejas y Conciliación	
DG de Rec. Mat. y Serv. Grales.	64

DG de Difusión	
DG Org. Progr. y Presupuesto	63
Oficina del Procurador	
DG de Informática	62
DG de Verificación y Vigilancia	61
Subproc. de Servicios	01
DG de Contrat. De Adh., Reg. y Aut	59
DG de Verifificación y Combustibles	57
Coord. Gral. de Administración	55
Total	64





